



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO Y SU
INFLUENCIA EN LOS COSTOS DE
ABASTECIMIENTO EN UN HOTEL DE
CAJAMARCA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Bach. Luis Augusto Arbaiza Soto

Bach. Luis Humberto Martos Merino

Asesor:

Ing. Mg. Rafael Castillo Cabrera

Cajamarca - Perú

2021

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	78
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS	90

Tabla 1 Instrumentos	24
Tabla 2 Procedimientos y herramientas	25
Tabla 3 Procedimiento	27
Tabla 4 Matriz de Indicadores	30
Tabla 5 Matriz de problemas y posibles soluciones	32
Tabla 6 Costo por pedidos incompletos mensuales	33
Tabla 7 Costo por inventario congelado	33
Tabla 8 Costo por productos en mal estado mensual.....	33
Tabla 9 Costo por exceso de tiempo de ordenamiento mensual.....	34
Tabla 10 Costo por errores en solicitudes mensual	34
Tabla 11 Clasificación de productos perecibles y no perecibles	35
Tabla 12 Caso 01 EOQ	37
Tabla 13 Caso 02 EOQ	38
Tabla 14 Caso 03 EOQ.....	39
Tabla 15 Caso 04 EOQ	40
Tabla 16 Caso 05 EOQ	41
Tabla 17 Caso 06 EOQ	42
Tabla 18 Caso 07 EOQ	43
Tabla 19 Caso 08 EOQ	44
Tabla 20 Caso 09 EOQ	45
Tabla 21 Caso 10 EOQ	46
Tabla 22 Requisitos para Proveedor	50
Tabla 23 Características de materias primas – productos perecibles	51
Tabla 24 Primera Etapa: Clasificación de Productos.....	53
Tabla 25 Actividad Semana 01, 02 y 03	55
Tabla 26 Actividad Semana 03 y 04.....	57
Tabla 27 Actividad Semana 04, 05 y 06	64
Tabla 28 Quinta etapa de método 5S	68
Tabla 29 Cronograma temas de capacitación mensual	73
Tabla 30 Evaluación Económica.....	75
Tabla 31 Nro. De pedidos incompletos y nro. Total de pedidos	96
Tabla 32 Inventario congelado	99
Tabla 33 Productos en mal estado.....	100
Tabla 34 Error en solicitudes de pedido.....	101
Tabla 35 Clasificación ABC – perecibles y no perecibles.....	107
Tabla 36 Inventario total	115

Figura 1 Diagrama de Ishikawa	28
Figura 2 Punto de Reorden	48
Figura 3 Sección Material de Limpieza y Multiuso con Señalización	57
Figura 4 Sección Amenities y limpieza	58
Figura 5 Sección varios productos Amenities Habitaciones/Huéspedes	59
Figura 6 Sección Material Impreso y Merchandising	60
Figura 7 Sección Abarrotes y Envasados	61
Figura 8 Sección Bebidas sin y con Alcohol	62
Figura 9 Áreas Circulantes Áreas Circulantes Libres de Acceso y Limpias	64
Figura 10 Áreas limpias y despejada	65
Figura 11 Visualización de Señaléticas	67
Figura 12 Almacén Central listo para operar	69
Figura 13 % Pedidos Incompletos	78
Figura 14 % Inventario Congelado	79
Figura 15 % Productos en Mal Estado	79
Figura 16 Tiempo promedio por intervención al almacén	80
Figura 17 % Error en Solicitudes	80
Figura 18 Costo Total	81
Figura 19 Criterios de evaluación de proveedores	90
Figura 20 Formato: Información y evaluación de proveedores	91
Figura 21 Información y evaluación proveedor 01	92
Figura 22 Evaluación Proveedor 02	93
Figura 23 Evaluación Proveedor 03	94
Figura 24 Comparación de los 03 proveedores	95

Ecuación 1 Indicador CR1: % Pedidos Incompletos y Costo por Pedidos Incompletos	31
Ecuación 2 Indicador CR2: % Inventario Congelado y Costo de Inventario Congelado	31
Ecuación 3 Indicador CR3: % Productos en Mal Estado y Costo de Productos en Mal Estado.....	31
Ecuación 4 Indicador CR4: Tiempo Promedio por intervención y Costo por exceso	31
Ecuación 5 Indicador CR5: % Error en solicitudes y Costo por Error en solicitudes	31
Ecuación 6 Punto de Reorden.....	49

RESUMEN

En la presente investigación realizada en un hotel de la ciudad de Cajamarca; se buscó la mejora del proceso logístico y su influencia en los costos de abastecimiento. Para lo cual se aplicaron las herramientas tales como: Punto de reorden (EOQ/ROP), gestión de proveedores, metodología 5S, plan de capacitaciones. Encontrando que se pudo tener un ahorro en los costos de forma satisfactoria al llegar a un ahorro mensual de S/ 4,312.13. llegando a tener un mejor control de inventarios, una buena gestión de proveedores, un mejor orden y limpieza en el área de almacén y un buen plan de capacitación al personal involucrado. Llegando a tener una mejora del proceso logístico y una influencia positiva en los costos de abastecimiento.

Palabras clave: Proceso logístico, costos de abastecimiento, punto de reorden, gestión de proveedores, metodología 5S, plan de capacitación, control de inventarios.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alimentaria, D. R. (07 de Setiembre de 2018). *"Resolución Ministerial - 822-2018 - Minsa - Normas Legales"*. Obtenido de http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf
- Alpiste, H., Carpio, J., & Coll, F. (2017). *"Análisis de la situación financiera y operativa y propuestas para mejorar la gestión del Hotel Inkallpa"*. Lima, Perú.
- Álvarez, G. (2020). *Propuesta de Mejora en la Gestión Logística para Reducir Costos Operativos en el Almacén de la Empresa de Transportes e Inversiones HHH S.A.C., Trujillo 2020*. Trujillo, Perú.
- Anaya, J. (2011). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa*. . Obtenido de Logística integral. La gestión operativa de la empresa. : Logística integral. La gestión operativa de la empresa.
- Arteaga, & Olguin. (2014). *"La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L"*. Trujillo, Perú.
- Castellanos. (2009). *La importancia de la logística* .
- Castro, J. C. (31 de Diciembre de 2019). *Turiweb.pe*. Obtenido de <https://www.turiweb.pe/resumen-del-ano-las-principales-noticias-del-sector-turismo-que-marcaron-el-2019/>
- Chipana, C. (2018). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para optimizar los costos en el sector hotelero de cinco estrellas de la región Arequipa, periodo 2018*. Arequipa, Perú.
- CPGCS. (2011). *"Manual de logística de gerencia de la cadena de suministro"*. En C. d. Suministro.
- Días. (2014). *"Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel el Golf Trujillo S.A."*. Trujillo, Perú.
- Díaz, H., García, R., & Porcell, N. (2008). *"Las Pymes: Costos en la cadena de abastecimiento"*.
- Escandón, J., Parra, C., & Osorio, J. (30 de Junio de 2019). *Revistas.utp.edu.com*. Obtenido de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/19681>
- Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *cmappublic2*. Obtenido de <https://cmappublic2.ihmc.us/rid=1RM1FOL42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Gutiérrez, A., & Jara, C. (2013). *Propuesta de Mejora de la Planificación en la Cadena de Abastecimiento para Reducir Costos Logísticos en una Empresa Agroindustrial*. Trujillo, Perú.
- Helmut, C. (14 de Julio de 2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tmar-tasa-minima-aceptable-rendimiento/>
- Hernandez. (2010). *Diseño de investigacion*.
- Hernandez, S. (s.f.). *Población*.
- Leguía, D. (2018). *Diseño de un sistema de contabilidad de costos aplicado al hotel La Hostería S.A.C. de la ciudad de Arequipa*. Arequipa, Perú.
- Mendoza. (2014). *"El control interno del área de almacén y la rentabilidad de la empresa industrial YEFANY INVERSIONES S.A.C. PERIODO 2013"*. Trujillo, Perú.
- Mina. (2015). *"Análisis de costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa cada de Ruliman del Ecuador S.A. Carrulesa"*. Guayaquil.
- Oramas, O., Ortiz, M., & Marquez, F. (2020). *"Modelo de revisión continua de inventarios con incertidumbre en sus parámetros"*. *Espacios*.
- Paiva. (2013). *"Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A."*. Managua.
- Salazar, B. (29 de Octubre de 2019). *Ingenieriaindustrialonline.com*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>

- Salazar, B. (16 de Julio de 2019). *Ingenieriaindustrialonline.com*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-inventarios/clasificacion-de-inventarios/>
- Sampieri, H. (2001). *La Muestra es, en esencia, un subgrupo de la poblacion*.
- Samsuddin. (2013). *“Impacto de la administración de la logística y cadena de abastecimiento en el desarrollo del hotel Naza Taliyya”*. Melaka, Malasia.
- Sevilla, A. (15 de Julio de 2014). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Silva, D. (2014). *Titulada “Innovación del sector hotelero angolano aplicado a la ciudad de Lubango”*. Lubango, Angola.
- Tomás. (2013). *“Propuesta de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de inventario”*. Venezuela.
- Torres, F., & Ysla, L. (2017). *Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para Mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la Ciudad de Trujillo en el 2017*. Trujillo, Perú.
- Tume. (2013). *Sistema de Control Interno para Mejorar la gestión administrativa en el almacén de la empresa Mega Service SAC*. Piura, Perú.
- Vazquez, R. (15 de Febrero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-costebeneficio.html>
- Velayos, V. (15 de Junio de 2014). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>